

# LE TÉLÉTRAVAIL ET L'ÉVOLUTION DES RELATIONS ENTRE LE DOMICILE ET LE TRAVAIL

---

Leslie HADDON  
Roger SILVERSTONE

– L’accessibilité des technologies des télécommunications et de l’informatique est-elle un facteur déterminant qui favorise et permette le télétravail à domicile ?

– Le télétravail est-il susceptible d’introduire des changements majeurs dans l’organisation de la vie privée et quelles implications peut-il avoir pour les technologies de l’information et de la communication (TIC) dans les foyers ?

– L’introduction dans les foyers des TIC à usage professionnel conduira-t-elle ces mêmes technologies à être utilisées par des membres de la famille autres que le télétravailleur et à faire en sorte qu’elles soient employées dans d’autres buts que le télétravail ?

**T**elles sont les trois questions principales que nous tenterons d’aborder dans cette contribution.

Ces questions montrent dès le départ que nous poursuivons des objectifs différents de ceux des articles déjà parus sur ce thème, et ce d’un double point de vue. Premièrement, nombre de travaux sur le sujet se sont concentrés sur les raisons et les facteurs qui contribuent au succès de ce mode de travail. Même si nos recherches peuvent apporter quelques éclaircissements dans ce domaine, notre préoccupation essentielle concerne la

manière dont le télétravail est susceptible d’influencer la vie de la famille. Deuxièmement, cette étude s’intègre dans un programme de recherche plus large sur la manière dont les TIC sont perçues par différents groupes sociaux et nous traiterons ici des questions que nous jugeons essentielles quant aux technologies mises à la disposition des télétravailleurs. (...)

Nous souhaitons tout d’abord préciser certains points concernant le cadre de notre recherche qui s’appuie sur des entretiens très détaillés avec des adultes de 20 ménages dans lesquels au moins l’un des conjoints travaille à domicile avec des TIC. Le pôle d’intérêt de notre programme de recherche général étant ces TIC, nous avons inclus dans notre définition du télétravailleur les personnes qui exercent à domicile et qui utilisent au moins un micro-ordinateur et un téléphone dans le cours de leurs activités professionnelles. Cette définition recouvre par conséquent aussi bien les initiatives de professions libérales et de quelques salariés que les programmes de télétravail lancés et encadrés par des entreprises.

Nous sommes conscients des controverses qui existent à propos de la définition du « télétravail » (1) et il est évident que notre échantillon ne peut satisfaire qu’une partie seulement des définitions existantes. Mais ces mêmes définitions ont été établies en fonction de problèmes et de théories de l’organisation du télétravail. Pour notre part, nous pensons que les problèmes dignes d’intérêt sont liés aux effets de l’apparition du travail rémunéré dans les foyers et à la manière dont les TIC pénètrent dans les maisons par l’intermédiaire du télétravail.

Dans le cours de cet article, nous montrerons qu’il ne suffit pas de parler de « l’impact » des nouveaux aménagements professionnels sur la vie de famille. Cette dernière suit en effet des rythmes et des habitudes propres, des schémas d’organisation dans le temps et dans l’espace qui lui sont propres, des valeurs et des règles partagées par tous ainsi que des conflits.

(1) HUWS, 1988.

Tous ces éléments déterminent la manière dont le télétravail peut faire son entrée dans la maison familiale, les conditions auxquelles il peut s'y intégrer et suivant quel mode. Ainsi, même si l'apparition du télétravail peut avoir une influence sur le fonctionnement du foyer, il faut par ailleurs modeler ce mode d'exercice professionnel si l'on veut l'intégrer dans la vie de la famille.

Enfin, télétravail et vie familiale ont chacun leur dynamique propre. Le télétravail peut varier en différents points : nature de l'activité exercée, nécessité d'être joint à tout moment, équilibre entre activité au domicile et à l'extérieur, aménagements de l'espace nécessaires pour l'exercice de l'activité ou encore créneaux horaires réservés à cette dernière. Dans les ménages, la naissance et l'éducation des enfants entraînent en permanence des aménagements du temps et de l'espace domestiques. Les relations familiales évoluent également, avec des tensions, des conflits, des négociations sur les nouvelles manières d'organiser la vie à la maison, mais aussi la rupture de certains ménages et l'apparition de nouveaux foyers. Des changements matériels interviennent aussi, avec l'acquisition de nouveaux biens, des TIC notamment, ou encore l'achat d'une nouvelle maison, avec pour corollaire l'occasion de nouveaux aménagements de l'espace disponible.

Toutes ces évolutions ont pour conséquences de changer la manière dont le télétravail peut être appréhendé. Ce dernier peut s'exercer à différents moments et en différents endroits. Parfois, il peut devenir plus stressant avec l'apparition de nouveaux problèmes, parfois aussi, il peut s'avérer plus facile à intégrer dans la vie de la famille. En définitive, on peut parler de carrières pour les télétravailleurs et d'itinéraires pour le télétravail. Ses acteurs sont en effet issus d'horizons différents, leur expérience de ce mode d'exercice variant au cours du temps, certains d'entre eux l'abandonnant pour revenir au travail en entreprise après un délai plus ou moins long, ou encore cessant complètement toute activité professionnelle.

## Questions essentielles

Même si les questions énoncées dans l'introduction fournissent un bon synopsis de notre article, elles demandent toutefois à être encore précisées. La première essaie de savoir si et dans quelle mesure l'essor du télétravail est lié à la technologie. La réponse se trouve en partie dans les ouvrages existants sur le sujet, mais nous mettons l'accent ici sur les différences mises à jour dans notre propre étude sur le télétravail. Fondamentalement, les télétravailleurs constituent un groupe très hétérogène, dont les membres se sont ralliés à ce mode d'exercice pour des raisons diverses. Le statut du télétravail varie en outre suivant les ménages. Ce qui nous intéresse le plus particulièrement en l'occurrence, c'est la position centrale des TIC dans les différentes formes d'exercice du télétravail. Quelques schémas peuvent être identifiés.

La deuxième question découle de notre intérêt général pour le rôle des TIC dans la vie domestique. Le télétravail est censé par exemple offrir plus de souplesse sur les plans de l'espace et du temps : comme le télétravailleur n'a pas à se rendre dans un bureau, il peut travailler quand il veut et où il veut. Ces conditions pourraient se répercuter sur l'utilisation de l'ensemble des TIC – pas seulement sur les technologies liées au travail, mais aussi sur le mode d'utilisation des médias. Comment la dialectique entre télétravail et vie de famille structure-t-elle l'emplacement réservé aux TIC, et partant leur installation, ainsi que l'accès des autres membres de la famille à ces mêmes technologies ? Comment cette opposition structure-t-elle le mode d'utilisation des TIC ? Enfin, comment les TIC interviennent-elles dans la gestion du télétravail et dans la résolution des problèmes qu'il pose ?

Le troisième groupe de questions, qui est lié à la question précédente, concerne non seulement la manière dont le télétravail peut ouvrir la voie aux nouvelles TIC dans les foyers, mais aussi comment il peut donner un autre poids aux autres technologies présentes dans la maison. Quelle nouvelle signification ces technologies peuvent-elles acquérir et à quelle évolution sont-elles

promises ? Dans quelles circonstances la présence de ces TIC peut-elle faire naître de nouveaux savoir-faire et de nouvelles compétences ? Comment des technologies destinées ou utilisées principalement à des fins professionnelles peuvent-elles devenir utiles dans la vie des ménages, trouver des applications domestiques et être utilisées par d'autres membres de la famille ?

## **Les TIC indispensables au télétravail**

Dans certaines formes de télétravail, les TIC jouent un rôle essentiel. Parmi les cas étudiés dans le cadre de nos recherches, nous citerons un concepteur de logiciels, une personne programmant sur un gros ordinateur par l'intermédiaire d'un modem, un chercheur pratiquant l'analyse de données à l'aide d'un progiciel et une personne travaillant sur une messagerie électronique. Toutes ces opérations, qui concernent en majorité des salariés, auraient été impossibles sans le recours aux TIC. Dans un cas en effet, la liaison de télécommunication est cruciale pour la programmation, la réception et l'émission de données. Dans les deux autres, c'est la montée en puissance des micro-ordinateurs qui permet aux informaticiens d'emporter chez eux leurs principaux outils et de ne plus avoir à transiter par leur entreprise pour accéder à ses installations centrales.

Ces formes de télétravail peuvent être opposées à celles pour lesquelles l'activité professionnelle aurait pu être exercée depuis le domicile sans le recours aux TIC. Parmi les exemples de ce genre de travaux, nous citerons une secrétaire travaillant sur traitement de textes, des rédacteurs de rapports de types divers, un chercheur en communication, un rédacteur en chef, un comptable, un administrateur d'agence de diffusion littéraire, un analyste systèmes établissant des rapports de faisabilité, un responsable d'un service de garde d'enfants et un rédacteur technique. En résumé, les tâches exercées par ces télétravailleurs, des indépendants pour la plupart, concernent la rédaction de textes et la gestion administrative ou technique.

Ces télétravailleurs sont nombreux à disposer non seulement d'un ordinateur, mais aussi de toute une gamme de TIC, comme des photocopieurs, des télécopieurs ou des modems, équipements qui à n'en pas douter facilitent leur travail. Ils simplifient et accélèrent l'activité professionnelle tout en offrant de nouvelles possibilités (comme la consultation de bases de données à distance). Les TIC ont aussi très vraisemblablement pris de l'importance, par le fait que les clients imposent des délais toujours plus courts et exigent des documents sur support électronique. Par le passé, ces opérations auraient pu être effectuées sans le recours aux nouvelles TIC. Dans notre échantillon, le rédacteur en chef et le rédacteur technique travaillent en fait tout deux depuis près de vingt ans à leur domicile et ils ont commencé à utiliser les nouvelles technologies de l'informatique et des télécommunications dès leur apparition dans les années 70 et 80. Auparavant, ils utilisaient une simple machine à écrire et un téléphone standard. Ces cas sont des exemples de tâches administratives et techniques qui ont toujours été effectuées à domicile par quelques personnes, sans pour autant être répertoriées dans les ouvrages sur le travail traditionnellement effectué à domicile.

Entre les deux groupes précédemment évoqués, on trouve un groupe de télétravailleurs pour lesquels, compte tenu de l'ampleur des tâches à effectuer et des délais imposés, les TIC constituent bien plus qu'une aide. Pour les membres de ce groupe, composé essentiellement mais non exclusivement d'indépendants, les TIC rendent le télétravail plus accessible. Parmi des exemples de notre étude, nous citerons le cas d'un directeur général, celui d'un éditeur responsable de la commercialisation de droits internationaux et enfin divers consultants, chargés de rédiger d'importants rapports et dossiers dans des délais très courts. Dans tous ces exemples, l'élément crucial est soit la communication, soit la rédaction de textes volumineux dans les délais les plus courts avec une présentation professionnelle. En leur procurant l'assistance technique personnalisée

comparable à celle qu'ils auraient raisonnablement pu recevoir dans un bureau, les TIC leur ont permis de travailler depuis leur domicile.

On peut résumer ce qui précède en disant que la technologie constitue une aide au télétravail à différents niveaux, variant avec le mode d'exercice de l'activité. Il est toutefois important de noter, même dans les cas où elles ont pris relativement plus d'importance dans l'accession au télétravail, que les TIC contribuent moins à le faire apparaître qu'à faciliter son développement. Les facteurs socio-économiques qui justifient le télétravail, tels que la nécessité d'économiser sur les mètres carrés ou de conserver certains salariés, ont été bien décrits dans les ouvrages déjà parus sur ce thème. La décision du passage au télétravail est par ailleurs influencée par des considérations familiales. Certains font ce choix pour passer plus de temps avec leurs enfants ou pour mieux s'en occuper, ou encore pour supprimer les longs trajets quotidiens. Pour certains, c'est un choix de vie délibéré. Pour d'autres, c'est tout simplement la meilleure ou la seule solution envisageable. Enfin, avec l'augmentation sensible du nombre de télétravailleurs au niveau national, ce choix est maintenant motivé par des causes sociales. Parmi ces dernières, on peut citer notamment la notoriété grandissante du télétravail, son acceptation de plus en plus grande parmi les employeurs et les clients, la création d'associations de télétravailleurs qui proposent divers types d'aides et – dans un registre beaucoup moins positif – la restructuration massive des sociétés en crise, pour lesquelles le télétravail constitue la seule alternative au chômage ou à la préretraite.

## **Télétravail et changements dans la vie domestique quotidienne**

La souplesse que le télétravail peut apporter dans l'organisation de l'emploi du temps est limitée par des facteurs sociaux. En premier lieu, ce sont des contraintes liées au travail lui-même, notamment la

nécessité de coordonner ses activités avec les salariés qui travaillent aux heures normales de bureau ou l'obligation d'être toujours joignable à certaines heures. Dans nos études de cas, nous avons rencontré des responsables qui se trouvaient régulièrement confrontés à des crises hors des heures qu'ils avaient choisies pour travailler ou des indépendants pris par des tâches administratives ou techniques et qui faisaient plus d'heures qu'ils ne le souhaitaient à cause de travaux urgents, de nouveaux produits qu'il fallait impérativement lancer sur le marché, d'expertises à remettre rapidement et de travaux demandés à la dernière minute.

Dans le même temps, les télétravailleurs sont souvent soumis à des pressions pour qu'ils synchronisent leurs activités extraprofessionnelles avec celles des personnes intervenant à l'intérieur et à l'extérieur du foyer. Souvent les femmes salariées qui pratiquent le télétravail, ainsi que certaines personnes qui ne sont pas en mesure de payer pour la garde de leurs enfants, ne peuvent travailler que lorsque ces derniers ne sont pas à la maison ou lorsque leurs conjoints peuvent s'en occuper. Dans les familles avec des enfants en bas âge, cela implique de travailler durant les soirées et les week-ends. Certains adeptes du télétravail tentent toutefois de se réserver les week-end pour conserver leur place dans la communauté – c'est en effet à ce moment que les activités sociales sont le plus susceptibles de se pratiquer. Certains télétravailleurs préfèrent en outre calquer leurs horaires approximativement sur ceux qu'ils suivaient au bureau, ce qui leur permet de s'autodiscipliner plus facilement.

Les pressions exercées par le travail et la vie de famille font apparaître trois modes d'organisation du temps. Dans le premier, le travail est plutôt plaqué sur la vie de famille, avec le cas échéant une adaptation des schémas de fonctionnement habituels du foyer. Nombreux sont les télétravailleurs salariés qui persistent à travailler durant la journée et réservent ces heures exclusivement aux activités professionnelles : ils n'acceptent pas un surcroît subit de tâches ménagères par le simple fait qu'ils soient à la maison durant la journée et ils ne se rendent pas non plus totale-

ment disponibles pour les autres membres de la famille. Dans le deuxième mode d'organisation, les contraintes professionnelles peuvent faire que le travail est effectué en dehors des heures de bureau – et une fois encore, le travail passe avant tout. Ce mode de fonctionnement, qui semble plutôt être typiquement masculin, est également adopté par certaines femmes, plus particulièrement les cadres. Le troisième mode d'organisation du temps, plus spécialement féminin et très répandu dans le travail à temps partiel, consiste à intégrer l'activité professionnelle dans les rythmes domestiques, à l'insérer dans les créneaux horaires où partenaires et enfants sont absents et où ils n'ont par conséquent rien à demander, ou encore à l'intercaler entre d'autres tâches ménagères.

Concernant les horaires de travail, le premier mode n'entraîne souvent presque aucun changement par rapport aux heures de bureau habituelles. Il offre vraisemblablement juste un peu plus de souplesse que les horaires variables, ce qui est souvent utile pour s'occuper des enfants. Le deuxième mode implique souvent des horaires de travail inhabituels : activité morcelée, intercalée et effectuée en soirée et le week-end. Tous les modes d'organisation s'exerçant en dehors des heures de bureau normales influencent certainement le mode d'utilisation des TIC au foyer – ainsi que les plages horaires consacrées à la télévision, à la vidéo ou encore à la radio.

Par ailleurs, les obligations sociales influencent le lieu d'exercice du télétravail. Même s'il peut arriver que les télétravailleurs soient limités dans le choix de leur emplacement de travail par des obligations liées à l'implantation géographique de leurs donneurs d'ouvrage, l'inertie familiale reste un facteur bien plus important. Les télétravailleurs sont en effet installés dans leur maison, ils font partie d'une communauté sociale, leurs enfants ont des amis à l'école du quartier et ils vivent avec des partenaires dont ils doivent prendre en compte les obligations professionnelles. Dans notre échantillon, un seul foyer, dans lequel les deux conjoints prati-

quaient le télétravail, envisageait de déménager dans le sud de la France. Dans l'ensemble, la souplesse offerte par le télétravail n'incite pas systématiquement les gens à déménager ou à s'installer à la campagne.

Le lieu d'exercice du télétravail est par ailleurs déterminé par des contingences domestiques. L'image la plus communément répandue du télétravail est celle d'un bureau séparé dans la maison et donc de TIC professionnelles regroupées dans un endroit exclusivement réservé à cet effet. Ce type d'organisation existe le plus souvent dans le cas des professions libérales, car leurs acteurs disposent plus souvent d'habitations plus spacieuses. Mais certains travailleurs indépendants et bien évidemment les travailleurs de bureau travaillent souvent dans un espace commun, dans une pièce à plusieurs usages, dans une chambre d'amis, dans une salle à manger et souvent dans une chambre à coucher, une caravane et même une cuisine. Le fait est que l'espace disponible reste l'objet de demandes concurrentes de la part du télétravailleur et des enfants plus particulièrement. Avec les changements d'activité et les enfants qui grandissent, ces demandes évoluent et le télétravailleur doit parfois changer de place dans la maison et s'installer une fois dans la salle à manger, une autre fois dans une chambre et enfin, en cas d'acquisition d'une maison plus spacieuse, dans un bureau. Ces contraintes d'espace sont très importantes dans la marge de manœuvre dont dispose le télétravailleur pour modeler l'impression qu'il donne aux autres et pour se façonner une image qui rende son activité présentable aux autres membres du foyer et aux intervenants extérieurs. La manière dont ils doivent présenter leur technologie, afin de s'identifier à l'image de haute technicité dont jouit le télétravail, constitue l'une de ces contraintes.

La libération de temps et d'espace pour le télétravail suppose des négociations au sein des ménages, négociations dans lesquelles certains membres disposeront de plus de pouvoir que d'autres. Plus spécifiquement, les télétravailleurs sont confron-

tés à un problème de respect des limites et notamment, à des degrés divers, à la séparation entre le travail et la vie de famille et à l'élimination des interférences entre ces deux sphères. Pour assurer cette démarcation, il faut que des règles soient définies et des accords passés sur la disponibilité des télétravailleurs pour les autres membres de leur famille et sur leur « joignabilité » professionnel ou privée.

Cette démarcation peut être réalisée à l'aide des TIC, par exemple par la réservation de créneaux horaires particuliers pour les appels privés et professionnels ou par un aiguillage sur des appareils différents ou encore par un filtrage à l'aide d'un répondeur. Les TIC évoquées ici sont donc des outils d'aide à la gestion du télétravail. Dans notre étude, les télétravailleurs utilisaient, pour gérer leurs communications téléphoniques, principalement le répondeur et, dans une certaine mesure, le télécopieur, décrochant et répondant à certains appels à leur convenance. Ils pouvaient ainsi mieux maîtriser les interruptions occasionnées par les appels professionnels ou privés et ne pas s'interrompre dans la tâche qu'ils étaient en train d'exécuter. Avec des appareils tels que le répondeur, ils avaient également la possibilité de modeler l'image transmise au monde extérieur, car ils pouvaient faire croire qu'ils étaient ailleurs qu'à l'endroit où ils se trouvaient effectivement et se détacher du cadre familial, qui aurait pu faire irruption si d'autres membres de la famille avaient répondu au téléphone ou s'ils avaient fait du bruit.

Un autre aspect de cette démarcation concerne la gestion de son image et la possibilité de donner aux intervenants extérieurs, clients, salariés et autres personnes contactées, l'impression qu'ils sont en communication avec un bureau. Cela suppose des télétravailleurs qu'ils contrôlent souvent les appels et décident de qui peut répondre et dans quelles conditions. Cela peut également vouloir dire qu'ils contrôlent le niveau sonore dans l'ensemble de la maison ou tout au moins à proximité de l'endroit dans lequel ils travaillent, pour que les bruits de la vie de famille n'interfèrent pas avec leur activité ou ne donnent une mauvaise

impression aux interlocuteurs extérieurs. Le réglage du volume sonore de la télévision fait partie de ces mesures.

Le troisième et dernier aspect de cette démarcation concerne l'utilisation, par les autres membres de la famille, des TIC appartenant au domaine professionnel, ainsi que le choix des personnes plus particulièrement habilitées à les utiliser et des plages horaires autorisées. Il y a quelquefois des tensions, par exemple sur l'utilisation des ordinateurs par les enfants, les télétravailleurs craignant qu'ils ne détériorent le matériel ou le logiciel. Et il ne fait aucun doute que l'accès au micro-ordinateur utilisé en commun avec les autres membres de la famille leur reste réservé en priorité. De manière similaire, l'utilisation d'une même ligne téléphonique par plusieurs personnes peut entraîner des conflits, les appels privés pouvant bloquer la ligne et empêcher les appels professionnels d'aboutir. Le partage des TIC, comme les lignes téléphoniques ou les micro-ordinateurs, sont susceptibles d'entraîner des conflits et d'imposer l'instauration de règles d'utilisation, qui pourront être acceptées ou détournées. Pour les télétravailleurs salariés dont l'équipement est fourni par l'employeur ou pour les indépendants, la solution consiste à partager les ressources et à faire l'acquisition d'un deuxième (voire d'un troisième) ordinateur réservé exclusivement au travail, ainsi que d'une ou plusieurs lignes téléphoniques strictement professionnelles.

Outre les problèmes de temps, d'espace et de démarcation, le télétravail influence et subit l'influence de tout un ensemble de relations sociales au sein du foyer. Ainsi, les réactions des autres membres du ménage, et plus particulièrement celles des conjoints, doivent-elles impérativement être prises en compte avant un éventuel passage au télétravail. De même, les autres membres de la famille peuvent adhérer ou résister de différentes façons à cette forme de travail ou même être amenés à y participer de manière active. Les conjoints peuvent aider le télétravailleur de manière pratique, en s'occupant des enfants ou en les tenant à l'écart, mais aussi en faisant

respecter les règles établies et les limites définies. Ce type de soutien semble être beaucoup plus répandu que la prise en charge des tâches ménagères courantes : dans une majorité de foyers, le télétravail ne semble en effet pas modifier la répartition des tâches entre les sexes.

Par ailleurs, les conjoints et parfois les enfants contribuent aux tâches professionnelles. Quelquefois, cette aide se compose de tâches auxiliaires et ne concerne pas le processus même de production : il peut s'agir par exemple d'aller chercher et de remettre des fournitures ou de jouer au cobaye pour tester de nouvelles idées. Quelquefois cependant, les autres membres du ménage prennent part au processus d'exécution, soit par une assistance technique, soit par une utilisation des TIC, ce qui favorise chez eux la naissance de nouvelles compétences dans le maniement de l'ordinateur ou du téléphone.

Enfin, des réseaux communautaires situés à l'extérieur du foyer peuvent aussi contribuer au soutien du télétravail. Dans la plupart des cas, cette assistance n'a pas d'influence sur les équipements : elle peut être fournie sous la forme de réseaux qui permettent de se libérer d'une part de la charge de travail, d'une aide complémentaire pour la garde des enfants ou même encore d'une offre de contacts sociaux pour pallier tout sentiment d'isolation. Cette assistance peut également provenir de réseaux qui, comme des partenaires, sont capables de fournir une aide et des conseils techniques au sujet des TIC utilisées dans le cadre du télétravail et notamment sur les micro-ordinateurs et les scanners qui leur sont raccordés, les modems, les nouveaux logiciels, les télécopieurs, les répondeurs ou encore les photocopieurs. A n'en pas douter, le télétravail aide ces équipements à faire leur entrée dans les foyers et donne la possibilité aux autres membres de la famille de les utiliser à des fins non professionnelles, avec le risque qu'ils envahissent tous les compartiments de la vie familiale.

L'autre conséquence tout aussi vraisemblable de l'apparition du télétravail est la multiplication des TIC existantes, comme

l'achat d'un deuxième ou d'un troisième ordinateur, la pose d'une ou de deux lignes téléphoniques supplémentaires, l'acquisition d'un répondeur, etc. Ceci est également un aspect très important dans le mode d'entrée et de diffusion des TIC dans les foyers, car il se produit un phénomène de diffusion technologique, qui veut par exemple que les enfants ou le conjoint héritent du vieil ordinateur à l'arrivée de son remplaçant. Le fait que les autres membres de la famille deviennent eux-mêmes propriétaires d'un équipement technologique et puissent y accéder librement peut modifier leur manière d'utiliser ce même équipement et changer leur comportement par rapport à la situation précédente, dans laquelle les ressources technologiques étaient l'objet de demandes concurrentes et sources de conflits.

Le troisième phénomène, explicité en détail au chapitre précédent, ne concerne pas tant l'acquisition de nouvelles TIC que la modification de leurs règles et schémas d'utilisation. Le statut des TIC comme les ordinateurs ou le téléphone peuvent évoluer : leur utilisation à des fins professionnelles peut faire naître de nouvelles règles, de nouvelles tensions, de nouveaux conflits et des modifications des droits de propriété. Nous avons jusqu'ici étudié les scénarios possibles pour l'acquisition des TIC. Mais il est important aussi d'étudier le processus suivant lequel ces technologies font leur entrée dans les foyers, car il est essentiel pour la place qu'elles occuperont par la suite et pour la manière dont elles seront utilisées. De nombreux équipements sont par exemple souvent fournis par les employeurs et parfois aussi par les clients. Dans ces cas de figure, les règles d'utilisation pourront être dictées par le fournisseur, lequel réservera l'équipement à un usage strictement professionnel. Dans notre étude par exemple, même si les enfants ont souvent le droit – sous une supervision étroite toutefois – de se servir de l'ordinateur, le téléphone professionnel n'est pas quant à lui utilisé pour les communications privées. Quelques TIC, généralement de petite taille, comme les répondeurs, peuvent il est vrai faire leur entrée



de différentes manières dans les foyers, sous la forme de cadeaux ou d'offres spéciales de fournisseurs, par exemple. L'alternative la plus fréquente à la fourniture des TIC par l'employeur reste toutefois l'achat, qui est la procédure habituellement suivie par les indépendants.

Cette observation conduit immédiatement à la question du financement. Le montant total des sommes disponibles dans le ménage du télétravailleur est sans doute un point important à prendre en considération, les ménages les plus aisés ayant moins de questions à se poser avant de décider de l'achat de TIC. Mais même dans de nombreux ménages de professions libérales, les fonds disponibles sont également soumis à des demandes contradictoires et à des priorités. Dans notre étude par exemple, certains indépendants souhaitent étendre les capacités de leur ordinateur et savent qu'ils risquaient de perdre des clients s'ils ne le font pas. Toutefois, ils ne l'ont pas fait au profit d'autres priorités, dans un cas le désir de compléter leur équipement audiovisuel et dans un autre celui d'assurer, comme par le passé, le financement de l'éducation de leurs enfants dans un établissement privé.

Même si les conjoints négocient souvent l'utilisation des fonds communs du ménage, il est apparu dans notre étude que les hommes étaient plus susceptibles d'obtenir les sommes qu'ils désiraient sur l'argent commun. Facteur déterminant dans l'exercice de ce pouvoir, ils étaient plus en mesure d'assurer le revenu principal du ménage ou de s'engager dans une carrière et de reprendre un emploi à temps plein. Même si cette situation s'est également présentée pour un certain nombre de télétravailleuses, la plupart des femmes assuraient uniquement la partie complémentaire des revenus du ménage. Plusieurs travaillaient à temps partiel et, bien qu'elles aient parfois souhaité mener une carrière, étant les principales responsables de l'éducation des enfants, elles étaient contentes d'apporter leur pierre aux revenus du ménage et de rester en contact avec le monde du travail dans une période peu propice à la poursuite d'une carrière sala-

riée. Dans l'ensemble, par conséquent, elles restaient plus prudentes quant à l'achat de TIC et moins susceptibles de prendre des risques.

Dans tous les exemples cités jusqu'à présent, il était possible de savoir si les télétravailleurs perdaient des clients à cause des TIC qui leur manquaient. Mais il est en fait souvent difficile de déterminer, avant l'achat, si un équipement particulier, un téléphone sans fil ou un télécopieur par exemple, est nécessaire pour le télétravail, ou même d'établir avec exactitude sa réelle « utilité » future. De semblables difficultés peuvent apparaître lorsque le télétravailleur tente de déterminer si l'équipement dont il dispose est « approprié » ou s'il doit en augmenter les capacités. Parfois, les télétravailleurs reconnaissent clairement ne pas savoir ce dont ils ont besoin. Parfois aussi, leurs demandes sont sujettes à controverses, le télétravailleur plaidant pour l'acquisition d'un nouvel équipement technologique alors que son conjoint s'y oppose. En d'autres termes, le « besoin » est alors sujet à négociations.

Dans ces situations, le télétravail peut jouer le rôle de catalyseur pour l'achat des TIC déjà désirés. Pour de nombreux télétravailleurs, en majorité des hommes, adeptes de longue date des TIC, le télétravail leur a permis de justifier l'acquisition de nouvelles technologies. Qui plus est, dès l'arrivée de ces nouveaux équipements au domicile, le télétravail a également permis, principalement mais pas exclusivement aux hommes, de justifier le plaisir de la découverte des nouvelles technologies et d'empiéter pour ce faire sur le temps réservé à d'autres activités. Ces télétravailleurs n'étaient en général pas des passionnés de micro-informatique, mais ils ont pu ainsi prétexter que les heures passées à expérimenter leur matériel leur serviraient ensuite dans leur travail. Leurs partenaires étaient quelquefois sceptiques.

Avant de passer au problème de l'utilisation des TIC dans les ménages, il est important de faire un premier point d'ensemble sur le pouvoir et sur la prise de pouvoir que peut donner le télétravail. Ce dernier peut conduire à l'acquisition et à

l'amélioration de compétences technologiques et ce, non seulement par l'informatique, mais aussi grâce à la multitude d'équipements de télécommunication qui sont venus compléter le téléphone standard. Compétence signifie non seulement faculté d'utiliser une technologie donnée, mais également prise de conscience de la dimension sociale de cette technologie : dans les télécommunications par exemple, il peut s'agir du choix des meilleurs horaires pour utiliser le télécopieur, de ses différents usages, des avantages et inconvénients du courrier électronique, de l'organisation des appels téléphoniques ou encore de la manière de se présenter au téléphone. Le télétravailleur n'est pas le seul à acquérir certaines de ces compétences et il les partage souvent avec d'autres membres du ménage.

Les compétences du télétravailleur, source de fierté et d'amour propre, peuvent aussi se manifester par l'exercice d'un pouvoir – celui par exemple de montrer aux autres membres de la famille le mode d'emploi d'un équipement donné et de rectifier les erreurs qu'ils commettent en l'utilisant. Mais le pouvoir accordé par la technologie peut également être de nature plus positive. Cette affirmation s'est vue parfaitement illustrée par une étude de cas mettant en scène une chercheuse dont l'avenir professionnel et sentimental était incertain. Aboutissement de conflits de longue date, le couple est en instance de séparation avec pour la femme l'obligation de retrouver alors un emploi à plein temps. L'achat d'un ordinateur Macintosh Apple, lui-même objet de vives controverses dans le ménage, lui permet de se sentir beaucoup plus sûre, car elle détient ainsi un outil important, susceptible de l'aider à se procurer plus de travail si le besoin s'en faisait sentir.

Dans notre étude, les équipements de télécommunications sont plus ou moins utilisés par les autres membres du foyer selon que l'équipement concerné est ou non déjà reconnu et accepté comme une technologie domestique. Ainsi, le répondeur et le téléphone sans fil ne sont pas considérés comme des technologies spéci-

fiquement professionnelles et ils sont utilisés par les autres membres du foyer. En revanche, quoique le télécopieur et le téléphone mobile puissent avoir quelques applications domestiques, ils semblent plus susceptibles de trouver exclusivement ou essentiellement des applications professionnelles et de n'être utilisés que par le télétravailleur. Certains signes chez les utilisateurs les plus expérimentés montrent qu'une évolution était possible avec le temps – certains enfants ont par exemple commencé à utiliser le télécopieur comme un photocopieur et faxent des messages à des membres de la famille à l'étranger.

Rares sont les cas où l'ordinateur est exclusivement réservé au télétravailleur, sans aucune interférence avec le reste du ménage. En effet, si les conjoints n'utilisent pas le matériel du télétravailleur, les enfants s'en servent généralement de temps à autre. Dans un foyer disposant de plusieurs ordinateurs, il est facile d'affecter l'un d'eux exclusivement au travail. Si nous considérons l'utilisation des équipements informatiques par les conjoints, la différence entre les sexes est manifeste. Les conjointes des télétravailleurs disposent souvent de certaines compétences en traitement de textes et elles peuvent utiliser les équipements de leur partenaire pour des lettres, des travaux pédagogiques ou pour leur propre travail. Cette situation se présente moins souvent pour les conjoints des télétravailleuses. Il faut savoir en l'occurrence que nombre d'entre eux exercent des métiers manuels n'exigeant aucune expérience en micro-informatique et qu'ils n'ont ni les compétences, ni l'intérêt nécessaire pour utiliser les ordinateurs de leur partenaire.

Les enfants plus âgés sont également susceptibles d'utiliser les ordinateurs pour le traitement de textes et ils sont par ailleurs encouragés à le faire. Des connaissances générales en informatique sont bien accueillies dans de nombreux foyers et les parents reconnaissent qu'il est très pratique de savoir utiliser le traitement de textes, les devoirs ainsi présentés ayant plus de chances d'obtenir de meilleures notes. Alors que certains enfants parmi les

plus âgés rejettent l'ordinateur, tous les plus jeunes manifestent un certain intérêt et ils sont tous autorisés à s'en servir. Leurs parents sont tout particulièrement fiers de la manière dont ils s'initient très tôt à l'informatique et envisagent de leur acheter leur propre machine lorsqu'ils seront plus grands. Dans de nombreux cas, le télétravail est donc introduit dans les ménages des équipements qui aident leurs enfants à développer non seulement leur connaissance des TIC mais aussi de nouvelles compétences.

Il nous reste maintenant à étudier les usages auxquels les TIC sont affectées, en d'autres termes leurs applications. Nous avons déjà évoqué l'emploi limité du fax pour l'envoi de messages dans un contexte social. Toutefois, au moins un télétravailleur utilise également le fax pour des raisons privées, en l'occurrence pour communiquer avec les banques, alors qu'un autre reçoit des articles par fax pour le magazine de voitures d'époque dans lequel il écrit. En revanche, peu de personnes utilisent le modem pour se connecter à des réseaux non professionnels : les modems sont donc rarement utilisés pour se brancher sur le monde extérieur et la société.

Plusieurs TIC ont trouvé une application dans l'archivage de rapports : le photocopieur et la fonction de copie du télécopieur sont ainsi souvent utilisés pour conserver des copies de correspondance privée avec l'administration et l'ordinateur pour conserver des copies de lettres rédigées sur traitement de textes.

En dehors de son utilisation pour les jeux, l'ordinateur est plus souvent utilisé pour le traitement de textes et il est certain que peu de conjoints ou d'enfants utilisent d'autres logiciels. L'information du foyer, la tenue électronique des comptes par exemple, demeurent des démarches très rares et ne sont entreprises que sous couvert d'un apprentissage informatique.

Les TIC et les compétences acquises dans le cadre du télétravail peuvent également être exploitées par et pour les personnes extérieures au foyer, et ce à différents niveaux. Premièrement par les amis, les voisins et les membres de la famille

élargie qui demandent quelquefois à se servir du matériel familial pour envoyer un fax ou photocopier un document, par exemple. Nous avons ici à peu près l'équivalent, pour la technologie, du voisin qui vient emprunter du sucre. Deuxièmement, les compétences acquises par les télétravailleurs peuvent devenir des atouts et leur permettre de donner des conseils ou d'aider d'autres télétravailleurs à installer leur équipement et à résoudre leurs problèmes de démarrage. Troisièmement, les télétravailleurs utilisent leur équipement pour le compte ou même à la demande d'organisations extérieures, au sein desquelles ils sont actifs, rédigent des bulletins d'organisations bénévoles, réalisent des tickets pour des événements de clubs sportifs, ou encore présentent des bulletins scolaires sur traitement de textes. Enfin, les télétravailleurs, en tant que précurseurs dans l'utilisation de certains matériels, font tout simplement connaître les technologies associées à ces équipements, par l'intermédiaire des personnes qui leur rendent visite à domicile ou en relatant les expériences qu'ils ont faites avec ces nouvelles technologies. L'acquisition de TIC à usage professionnel a donc sans aucun doute établi de nouvelles bases d'interaction sociale et ces mêmes technologies sont devenues en partie une ressource pour la communauté tout entière.

## **Télétravail, vie privée et TIC**

Dans cet article, nous avons abordé les principales questions que l'on peut se poser sur l'interaction entre la technologie et le télétravail. Nous souhaitons maintenant résumer les réponses apportées.

Premier point : certaines formes de télétravail sont assurément rendues plus faciles par le recours aux TIC et certaines d'entre elles n'auraient pas été possibles sans ces technologies. Toutefois, toute une série de tâches effectuées plus particulièrement par des télétravailleurs exerçant à leur compte une profession administrative ou technique, catégorie dans laquelle se classe peut-être la majorité des télétravailleurs, sont exécutées à domicile depuis un certain temps déjà et les TIC n'ont pas

introduit le télétravail mais l'ont seulement favorisé. De plus, les facteurs socio-économiques ont plus de poids que les arguments technologiques dans la décision des salariés et des chefs d'entreprise d'opter pour le télétravail et ce dans toutes les tendances qui le caractérisent.

Deuxièmement : la souplesse que le télétravail et les TIC apportent aux télétravailleurs dans le temps et l'espace est dans tous les cas limitée par des contraintes sociales. Les schémas temporels et spatiaux auxquelles elles donnent lieu, ainsi que les efforts pour préserver les limites entre travail et famille, déterminent les heures auxquelles les TIC sont utilisées, les autorisations que le télétravailleur accorde aux autres membres de la famille d'utiliser ces technologies et la manière dont elles sont présentées. Certaines technologies de télécommunication assurent un rôle essentiel dans le maintien de ces limites. L'introduction du télétravail a par ailleurs conduit leurs utilisateurs à s'assurer le soutien de certains membres de la famille ou d'intervenants extérieurs, en requérant leur assistance technique ou en les faisant participer au processus de production à l'aide des TIC.

Troisièmement : avec l'acquisition de nouvelles TIC de temps à autre, nous devons aussi observer les autres processus par lesquels elles font leur entrée dans les foyers et par lesquels les règles qui déterminent leur utilisation évoluent. Le processus d'acquisition comprend souvent des négociations sur la réelle nécessité de l'équipement désiré et sur les priorités du ménage. Au cours de ces négociations, les hommes ont le plus facilement l'avantage. A certains moments, le télétravail peut également servir de catalyseur pour les achats déjà prévus. Les TIC du télétravail peuvent non seulement favoriser l'apparition de nouvelles compétences, contribuer à renforcer le respect de soi et à développer un savoir-faire, mais elles peuvent aussi galvaniser celui qui en fait l'acquisition. Au plan de l'utilisation des TIC, rares

sont celles réservées exclusivement à un usage professionnel. Les équipements de télécommunication auxquels sont déjà reconnu un caractère domestique ont le plus de chances d'être utilisés par d'autres membres de la famille. Si les femmes utilisent nettement plus l'ordinateur de leur conjoint que l'inverse, les enfants les emploient souvent pour mieux taper à la machine et les plus jeunes parmi eux pour se familiariser avec ces appareils. Concernant les applications envisageables du télécopieur, il y a eu très tôt des signes indiquant qu'il trouverait des usages privés. A la maison, la principale utilisation des ordinateurs, à part les jeux, est restée le traitement de textes, même si divers équipements sont également utilisés pour conserver des traces de documents officiels. Les TIC et les compétences acquises sur ces équipements peuvent ainsi servir de ressources à la communauté.

Nous terminerons sur un ensemble d'observations plus générales. En répondant aux questions posées initialement, nous avons démontré qu'il est important de ne pas s'arrêter aux simples données quantitatives sur les équipements des télétravailleurs et sur leurs usages, données que l'on a pris l'habitude de réunir systématiquement. Pour bien comprendre la signification de ces données et dépasser la simple interprétation quantitative, nous devons évaluer l'importance de ces technologies au moment de leur arrivée dans les foyers et celle qu'elles auront par la suite – une importance qui fait l'objet de négociations et de luttes. Ce postulat, parmi les thèmes essentiels de nos précédents articles (2), a été examiné ici de manière plus concrète. C'est ce qui explique pourquoi nous avons mis l'accent sur les tentatives de réglementation dans l'utilisation des TIC et sur le rôle qu'elles jouent pour les individus et les foyers, sur la manière dont elles les aident à reprendre la maîtrise de différents domaines de leur vie et à se forger une identité.

Ensuite, cet article pose des questions sur la manière dont nous pourrions conceptualiser la diffusion des nouvelles TIC. En règle générale, les études sur ce sujet s'intéressent principalement à l'introduction des équipements dans les foyers. A l'opposé, nous souhaitons comprendre non seulement le processus d'acquisition, mais aussi la vie ultérieure de ces équipements dans les foyers – comment ils sont « transmis » aux autres membres de la famille et comment ils peuvent acquérir une nouvelle identité et un nouveau rôle en passant de simples machines professionnelles à des équipements pouvant trouver des applications domestiques ou communautaires.

Enfin, le rôle du télétravail a une importance particulière. Dans un certain sens, il constitue un phénomène très utile pour l'étude d'une partie des points précédents. Même s'il n'apporte pas au quotidien des changements aussi radicaux que pouvait le laisser supposer sa flexibilité, la vie des gens en est toutefois considérablement

changée. C'est un mode de travail suffisamment récent pour qu'il fasse naître de nouvelles interrogations, de nouveaux conflits et de nouveaux modes d'organisation de la vie des foyers qui utilisent des TIC. Le télétravail est toutefois bien plus qu'une simple illustration d'un phénomène. Peu de recherches ont été menées sur les conséquences de l'entrée des TIC dans les foyers à des fins professionnelles et le télétravail, de même que le travail qui déborde du bureau pour envahir la maison, est sans aucun doute l'une des voies, de plus en plus importante, qui favorise l'introduction de ces nouvelles technologies dans les foyers. Dans notre recherche, nous avons tenté de recenser les conséquences de ce mode d'introduction et de pointer les cas dans lesquels le télétravail modifie ou ne modifie pas encore l'expérience technologique acquise au sein de la famille.

*Traduit de l'anglais par Claude CHECCONI*

---

## RÉFÉRENCES

---

HADDON L. et SILVERSTONE R., *Information and Communication Technologies in the Home : The Case of Teleworking*, CICT, Working Paper 17, Science Policy Research Unit, University of Sussex, 1992.

HUWS U., *Remote possibilities : some difficulties in the analysis and quantification of telework*, dans KORTE W. (ouvrage collectif sous la direction de), *Telework : Present Situation and Future Development of a New Form of Work Organisation*, Amsterdam, Elsevier Science Publishers, 1988.

SILVERSTONE R., *Beneath the Bottom Line : Households and Information and Communication Technologies in the Age of the Consumer*, PICT Policy Research papers, 17, 1991.